

II Congreso Internacional de la Sociedad Científica Española de Psicología Social. Elche 20-22 Octubre 2016

RESUMEN 02 - Usando la Inteligencia Emocional para prevenir las consecuencias negativas del conflicto relacional (Miriam Benítez-González, UMA, e Isabel Mendoza, UHU).

Introducción: Las relaciones conflictivas en el trabajo y su gestión ineficaz constituyen uno de los estresores de carácter psicosocial más importantes de las organizaciones de hoy en día. Si bien es cierto que no hay un acuerdo unánime sobre las consecuencias negativas del conflicto de tareas sobre el bienestar laboral, sí se ha demostrado que el conflicto de relaciones provoca cogniciones, emociones y reacciones negativas en los empleados, incrementando los niveles de tensión y ansiedad, e induciendo en ellos sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización. Ello implica la necesidad de la organización, al igual que ante cualquier otro estresor, de generar recursos para paliar sus consecuencias negativas. Entre los recursos personales destacamos el papel de la inteligencia emocional. Por ello, este estudio explora el rol modulador de la inteligencia emocional (aclaración, atención y regulación emocional) entre los tipos de conflictos (conflicto de tareas *vs.* conflicto de relaciones) y las dimensiones del síndrome del quemado (agotamiento emocional y despersonalización).

Método: Se realizó un estudio de campo con 171 empleados de la Universidad de Málaga a los que se le administró una batería de cuestionarios (CIT: Benítez et al., 2012; TMMS-24, Fernández-Berrocal et al, 2004; y la versión española reducida de 9 ítems del cuestionario MBI: Mañas et al., 1998).

Resultados: Los principales resultados indican: (a) la relaciones entre el conflicto de tareas y las dimensiones de agotamiento y despersonalización no fueron significativas, mientras que las del conflicto de relaciones fueron positivas y significativas ($\beta = .39$, $p < .01$ para el agotamiento) y ($\beta = .26$, $p < .01$ para la despersonalización); (b) las relaciones de la claridad emocional y la regulación emocional con las dimensiones de agotamiento ($\beta = -.30$, $p < .01$; $\beta = -.15$, $p < .01$, respectivamente) y despersonalización ($\beta = -.17$, $p < .01$; $\beta = -.16$, $p < .01$, respectivamente) fueron negativas y significativas, mientras que la atención emocional no guarda relación significativa con ambas dimensiones del síndrome del quemado; (c) El efecto interactivo entre el conflicto de relaciones y la claridad emocional fue negativo y significativo para ambas dimensiones del síndrome del quemado: agotamiento ($\beta = -.12$, $p < .05$) y despersonalización ($\beta = -.19$, $p < .01$), mientras que el efecto interactivo entre la atención emocional y el conflicto de relaciones fue positivo y significativo sólo respecto al agotamiento emocional ($\beta = .15$, $p < .05$).

Conclusiones: Los resultados de este estudio demuestran, acorde a la literatura, que el conflicto de tareas no tiene una relación directa y positiva respecto al síndrome del quemado, mientras que el conflicto de relaciones sí, de manera que puede ser considerado una fuente de estrés laboral. Por otro lado, se demuestra la importancia de la inteligencia emocional, en concreto las dimensiones de claridad y regulación emocional, para percibir menos agotamiento y despersonalización en el trabajo. En este sentido, se observa también el rol modulador de la claridad emocional en la relación entre el conflicto de relaciones y ambas dimensiones del síndrome del quemado. Por último, contraria a nuestras predicciones, se observa el rol de la atención emocional como modulador positivo del conflicto de relaciones con respecto al agotamiento emocional.

Palabras Clave: conflicto de relaciones, inteligencia emocional, síndrome del quemado.